

**Forgó Sándor – Racsko Réka – Csernai Zoltán**

*Eszterházy Károly Főiskola. Médiainformatika Intézet. Oktatás-és  
forgos@ektf.hu; racsko@ektf.hu; csernaiz@ektf.hu*

**A PEDAGÓGIAI KUTATÁSOK EREDMÉNYEINEK  
ELTERJESZTÉSE ÉS A VEVŐSZOLGÁLAT  
BEMUTATÁSA  
(A TÁMOP-4.1.2-08/1/B-2009-0002 PÁLYÁZAT  
TAPASZTALATAI)**

A tudásmegosztás szerepe napjainkban oktatási rendszerében rendkívül lényeges, stratégiai fontosságú elem mind országos, mind inter-és intraregionális szinteken. A fent említett idézet a projekt egyik fő mottójává vált, és az Észak-Magyarországi Regionális Pedagógusképzési Kutató-és Szolgáltatóközpont egyik fő célkitűzését is magában foglalja. Az információs és kommunikációs technológiákat alkalmazó pedagógusok, és a képzésüket biztosító intézmények esetében kulcsfontosságú, hogy a kidolgozott tantárgy specifikus és a szaktárgy-független jó gyakorlatokat egymással megosszák, és a tapasztalatok cseréje gördülékenyen történjen. Emellett kiemelt jelentőségű az IKT-eszközök módszertani útmutatójának kidolgozása és nyilvánosságra hozatala, amely ezen projekt keretében többségében megvalósult.

**1. Pedagógiai tudásmegosztó fórum kialakítása**

A pedagógusképzés fejlesztése érdekében olyan rugalmas regionális fórumot kívánunk megteremteni, amely összekapcsolja a pedagógusképzésben érdekelt felsőoktatási intézményeket, oktatókat, valamint a régió közoktatási és szakképzési intézményeit, pedagógusait, illetve az intézményfenntartói, a szakmai szolgáltatói és központi igazgatási szervezeteit.

A kialakuló Regionális Hálózati Pedagógiai Tudásmegosztó Fórum (portál) (ePedNet <http://www.epednet.hu>) a pedagógusképzésben működő felek számára több ponton kapcsolja össze a pedagógusképzésben érdekeltet. A felsőoktatási intézményeken kívül integrálni szeretnénk a régió közoktatási és szakképzési intézményeit, pedagógusait, illetve az intézményfenntartóit, a szakmai szolgáltatói és központi igazgatási szervezeteit. Kidolgozzuk a közös elveken alapuló hálózati stratégiát, bemutatjuk a rendszernek és webes felületének működtetése és fenntartása során szerzett tapasztalatokat.

A projekt céljait az Észak-Magyarországi Regionális Pedagógusképzési Kutató- és Szolgáltató Központ honlapja fogalmazza meg a 3. számú alprojekt ismertetésekor:

*„A pedagógusképzés fejlesztése érdekében olyan rugalmas regionális fórumot kívánunk megteremteni, amely összekapcsolja a pedagógusképzésben érdekelt felsőoktatási intézményeket, oktatókat, valamint a régió közoktatási és szakképzési intézményeit, pe-*

*dagógusait, illetve az intézményfenntartói, a szakmai szolgáltatói és központi igazgatási szervezeteit.”\**

A felületen tematikusan alakítjuk ki a kutatáshoz szükséges interaktív közösségi munkát támogató Fórumot (vita) és tartalomfeltöltést. Feldolgozzuk a korszerű, elektronikus tanulási környezetekben az IKT-eszközök értő használatához és az információs és tudásközéppontú társadalom sajátos kihívásainak megfelelő szükséges tanári kompetenciákat, attitűdöket, műveltségelemeket. A Tanári Teljesítménytámogató Rendszer kialakításához szükséges helyzetelemzésen túl kidolgozzuk az Elektronikus Tanári Teljesítménytámogató Rendszer (ET3R) modulrendszer, valamint a hozzátartozó tananyagokat. A pilotoktatás során szerzett tapasztalatainkat az elektronikus felületen közzétesszük. Terveink között szerepel az új taneszközök implementációját támogató Tankönyv és taneszköz értékelő munkacsoport létrehozása – a taneszköz központi adatbázisok elemzésére –, valamint a Taneszközkritikai és Médiadidaktikai Fórumon (TMF) szerzett tapasztalatok bemutatása.

A pedagógusképzés támogatására – a halmozottan hátrányos régió sajátosságaiból adódóan – kiemelt fontosságot tulajdonítunk a Regionális (virtuális és valóságos) Fórumok (RV2F) megteremtésének, működtetésének és a tapasztalatok közreadásának. A „Mesterképzők Fóruma” (MF) egyeztető hálózat elveinek kidolgozása és működtetése révén lehetőséget biztosítunk az MA képzések akkreditációjával rendelkező felsőoktatási intézmények közötti információcserére.

## **2. A pedagógiai kutatások eredményeinek bemutatása, elterjesztése**

A Hálózati szerveződésen és együttműködésen alapuló rendszerben –, melyben a jó gyakorlatok megosztása és közös feldolgozása egy nyílt szoftvereken alapuló webes környezetben érhető el – létrejött tudás-transzferálás kiépítése, működtetése, fenntartása és disszeminációja, tudástechnológiai kutató szolgáltatások és vevőszolgálat (help-desk) kiépítése a Regionális Hálózati Pedagógiai Tudásmegosztó Fórum (ePedNet <http://www.epednet.hu>) felületén.

A projekt főbb tartalmi csomópontjai a következő részegységekből állnak össze:

1. A kutatások eredményeinek elterjesztése és fenntartása.
2. A disszeminációs tevékenység cél- és feladatrendszer meghatározása. A feladatterv keretében kidolgozott – a pályázatban megjelölt előző feladatok – eredmények bemutatása. Kiemelt szerepet tulajdonítunk annak, hogy a konzorcium társintézményei visszaigazolást kapjanak a fejlesztési célok megvalósulásának helyességéről, illetve hogy az oktatási fejlesztések eredményeit a leendő munkaadók megismerjék.
3. A disszemináció tervezése szempontjai (célcsoport, szintek, eszközök és időzítés) meghatározása. A disszemináció szükségességének fontossága. Várható hatása a projekt egyes szakaszainak és a célcsoportok a vonatkozásában. A disszemináció hatása a projekt minőségére. Az információterjesztés-

---

\* Forrás: Az Észak-Magyarországi Regionális Pedagógusképzési Kutató- és Szolgáltató Központ honlapja. Projektek. Pedagógiai tudásmegosztó fórum kialakítása. In: URL <http://epednet.ektf.hu/?page=projects> (letöltés: 2011. 09. 01.)

tés szintjeinek tisztázása. A célcsoportoknak adekvát információk kiválasztása. Kommunikációs eszközök és kommunikációs csatornák és módszerek kiválasztása. Az egyes disszeminációs lépések időzítése. A résztvevők kiválasztása (partnerintézmények, személyek)

4. Disszeminációs tevékenység a projektről. Elektronikus formák kialakítása. Az eredmények terjesztését elektronikus (honlapok, hírlevelek RSS) kiadványokkal, valamint konferencia előadásokkal tervezzük, olyan formában hogy az elérni szándékozott célcsoport sajátosságaihoz, a projektjük jellegéhez kapcsolódjon.
5. Kommunikációs csatornák a Projekt eredményeinek terjesztésére (ismertetők, sajtótájékoztatók). A tevékenységhez kapcsolódó ismertetők, a projekthez kapcsolódó képzési tematikák magyar és idegen nyelven történő megjelenítése, Rendszeres sajtótájékoztató.
6. Disszemináció megtervezése a munkaadók körében. A munkaadók feltérképezése, adatbázisba szervezése, kiértékelése, roadshow tervezése, lebonyolítása.
7. Disszemináció a Médiában. (A régió médialefedettségének feltérképezése, sajátcsatornák igénybevétele, Spot szinopszis-írás) Líceumi Paletta, Líceum TV, webRádió, Eger, Heves Online, Duna TV.
8. Kapcsolattartás, disszemináció, help-desk. Vevőszolgálati rendszer kidolgozása, help desk működtetés.
9. A webes portál hosszú távú üzemeltetésének biztosítása (fenntarthatóság).
10. A kutatási eredményeket A kutatások eredményeinek elterjesztése és fenntartása címmel a Regionális Hálózati Pedagógiai Tudásmegosztó Fórum (ePedNet) című tanulmánykötetben mutatjuk be.

### **3. Disszemináció a hálózat világában: online kommunikációs formák kidolgozásának tapasztalatai**

Napjaink információs társadalmában a hálózati együttműködés elengedhetetlen formája az oktatásban zajló párbeszédnek és a közös munkának, amely az elmúlt két évben lezajlott projekt egyik fő vezetővonalára volt.

#### *3.1. Disszemináció megtervezése a munkaadók körében*

Az Észak-Magyarországi Regionális Pedagógusképzési Kutató- és Szolgáltatóközpont létrejöttének egy fő célkitűzése volt a hatékony kommunikáció megindítása és további elősegítése a tanárképzés minden színterén megjelenő gyakorlati helyek és képző intézmények között, több kommunikációs csatornán. Az elektronikus levél és a levelezőlista mellett, kommunikációs alternatívaként alkalmaztuk, a napjainkban korszerű és nagyon népszerű web 2.0 szolgáltatásait, amelynek keretében többek között a fórumozás lehetősége, a hírcsatornák, az RSS használata és a twitter, mint mikroblog szolgáltatás alkalmazására is lehetőségük nyílt a projektben részt vevőknek. A munkaadók elérése okán nagyon lényegesnek tartottuk ezen eszközök használatát és minél szélesebb körben történő elterjesztését.

Az epednet.ektf.hu weboldal mindezen lehetőségeket egy felületen és egy komplex rendszer keretében egyesítette, ahol az említett szolgáltatások az egyes alprojekteknél és az országos vitánál is alkalmazhatóak voltak.

A rendszer korszerű megvalósítása és számos plusz funkció bevezetése lehetővé tette, hogy a munkaadók feltérképezését követően adatbázisba szervezés és a későbbi kiértékelés is ennek keretein belül történjen.

A kezdeti lelkesedést követően azonban azt tapasztaltuk, hogy a közvetett, hálózaton keresztül zajló, ún. konnektivista alapokon nyugvó kommunikációs forma nem váltotta be a hozzájuk fűzött reményeket. A kommunikációs lehetőségek közül a közvetlen, személyes kapcsolaton alapuló beszélgetések, tapasztalatcserék gyakoribbak voltak, a fórumozás inkább a webes világban otthonosabban mozgó partnerek számára jelentett megjelenési és kommunikációs lehetőséget. Érdekes áttekinteni, a fórumok létrehozásának milyen ösztönző előnyei vannak, és milyen lehetőségeket hordoz:

Lehetőség	Megvalósítás
Átláthatóság	A felhasználó nyomon tudja követni saját, illetve közösségének hozzászólásait.
E-mail küldésének lehetősége	A felhasználók egyszerűen küldhetnek egymásnak e-mailt.
Interaktivitás	A felület a reflexió lehetőségének biztosításával lehetőséget ad a szakmai párbeszédre.
Kisebb közösségek létrehozásának lehetősége	Mindenkihez szóló, alapvető kérdések és a szakpedagógiai specifikumok mentén formálódó közösségek.
Moderálhatóság	A párbeszéd elveinek lefektetése és konszenzusos elfogadása.
Rugalmasság	Könnyen használható, online elérhető és sok lehetőséget nyújtó felület kialakítása.
Új témák létrehozása	Új téma kezdeményezésének lehetősége a fórumon.

#### *A fórum létrehozásának ösztönzői és megvalósulásuk<sup>1</sup>*

Az Észak-magyarországi régióban zajló nagyszabású, és számos szakmai partnert és képzőintézményt felölelő projektben a webkettes eszközök bevezetése pilot-jelleggel történt, amelynél a jövőben nagyobb hangsúlyt kell fektetni a technikai támogatásra és a motivációs stratégiára, illetve figyelembe kell venni a digitális kompetencia és az IKT-felkészültség szintjét, amely akár egy előzetes szintfelmérés keretében is történhet. A fórumbejegyzések és az országos vita során felvetett tapasztalatok, ötletek, bejegyzések a későbbi munka irányvonalát jól előkészítik. Mindenképpen fontos hangsúlyozni, hogy az információcseré és a már régen szükséges korszerű kommunikáció a projektnek és a szakemberek munkájának köszönhetően elindult és a jövőben mindenképpen gyümölcsöző eredményekkel kecsegtet a 21. századi korszerű oktatás szakmai fóruma. A visszajelzések alapján azt mondhatjuk, hogy igény van a fórumra, mint kommunikációs színtérre.

<sup>1</sup> dr. Verók Attila : Online kommunikációs formák kidolgozásának tapasztalatai. Összefoglaló tanulmány. 2011.

### 3.2. A régió médialefedettségének feltérképezése, saját csatornák igénybevétele segítségével

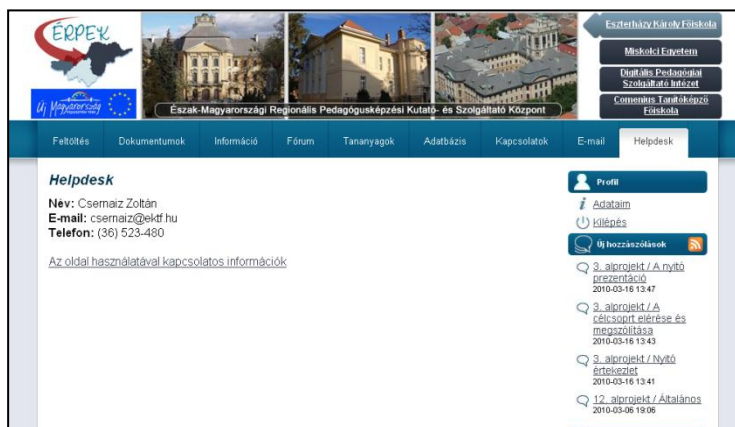
A projekt átfogó, régiókon átvívelő céljainak és megvalósításának egyik lépcsője volt a médiumok megszólítása a projekt bemutatására acélból, hogy az minél szélesebb körhöz eljusson és a kapott eredménynek és a felszínre került problémák és kérdések egy országos vita keretében is megvitatásra kerüljenek.

Az Észak-magyarországi Régióban a regionális médiumok közül a Líceum Televízióban és az Eger Televízió Pénzvilág műsorában került sor disszeminációra.

## 4. A minőségbiztosítás főbb elemeinek megjelenése a Regionális Hálózati Pedagógiai Tudásmegosztó Fórum (portál) (ePedNet) helpdesk szolgáltatásában

A minőségbiztosítási elvárásoknak megfelelően a portal működésével és az esetlegesen felmerülő problémákkal kapcsolatos tájékoztatást egy arra képzett szakember látta el.

IT HelpDesk: olyan személy, aki szakmai segítséget nyújt, illetve tanácsokat ad azon felhasználóknak, akiknek problémája adódik az Észak-Magyarországi Regionális Pedagógusképzési Kutató- és Szolgáltató Központ (ÉRPEK) weboldalának használatával kapcsolatban.



*Az ÉRPEK portál Helpdesk menüpontja*

### A HelpDesk fő feladatai:

- Adminisztrálja a bejelentett eseményeket, problémákat.
- Beindítja és nyomon követi a hibajavítási, problémakezelési folyamatokat.
- Elsődlegesen behatárolja a hibákat a felhasználó kikérdezésével.
- Minél rövidebb idő alatt koordinálja és kontrollálja a javítás folyamatát.
- Kapcsolatot tart a folyamatok résztvevőivel.

A HelpDesk Hot Line funkciója, hogy fogadja az e-mailen vagy telefonon érkező hibabejelentéseket, amelyek a projektben részt vevő személyektől érkeznek és nyilvántartásba veszi az eseményeket.

#### **Hibafelvételkor rögzítendő adatok:**

- Bejelentő személy neve.
- A hiba leírása.
- Bejelentő személy telefonja vagy e-mail címe.
- Bejelentés dátuma és ideje.

Bejelentő személy neve: a hibabejelentő személy azonosítására szolgál az ÉRPEK weboldalan.

A hiba leírása: a hiba leírását a HelpDesk rögzíti a hibabejelentő személy kikérdezése alapján, majd beindítja és nyomon követi a hibajavítási folyamatokat.

Bejelentő személy telefonja vagy e-mail címe: a hibabejelentő személy elérhetősége lehetővé teszi, hogy a HelpDesk értesítse, amint a hiba javításának folyamata befejeződött.

Bejelentés dátuma és ideje: erre többek között azért van szükség, hogy fel lehessen mérni a hiba elhárításának pontos időtartamát.

Mint technikai segítségnyújtó, hétköznaponként 8.00 és 16.00 között álltam a tagok rendelkezésére.

A pályázat megvalósítása során a problémák elsődleges forrása az ÉRPEK felhasználói felületére való bejelentkezéskor adódott.

A felmerülő problémák viszonylag rövid határidőn belül megoldásra kerültek, attól függően, hogy mikor vette fel a felhasználó kapcsolatot a HelpDesk munkatárssal.

Minden esetben sikerült megoldani a felhasználók felől érkezett kéréseket, problémákat.

#### **A HelpDesk egyéb feladatai:**

A projektben részt vevő személyek rendelkezésére áll, az oldal használatával kapcsolatos kérdésekre választ ad

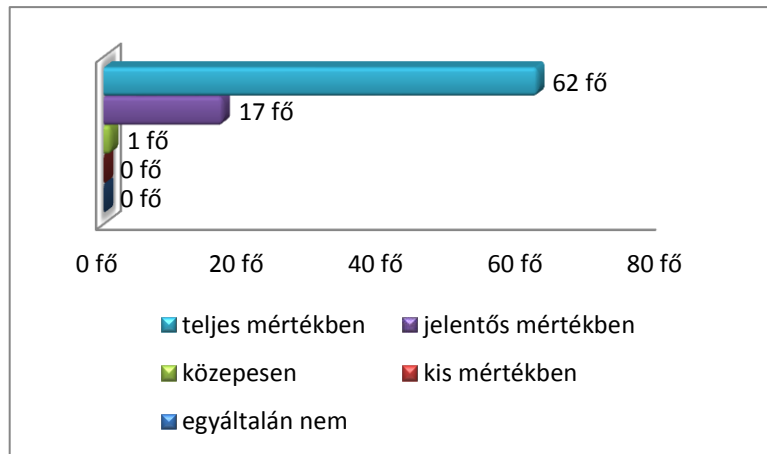
Segíti a projektben részt vevő személyek dokumentumainak feltöltését az ÉRPEK weboldalan keresztül.

Az ÉRPEK oldalra regisztrált személyek a Helpdesk → Feedback menüpont alatt kitölthettek egy kérdőívet, amely a Vevőszolgálati elégedettséget hivatott mérni.

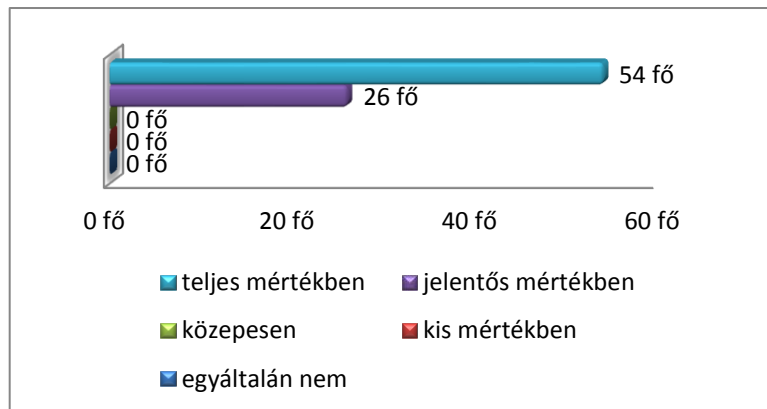
A 9 kérdésből álló Likert-skálájú kérdőívet 80 fő (N=80) töltötte ki, amelyről készült egy elemzés.

Az alábbiakban két kérdésre adott választ ismertetném, amely a HelpDesk szolgáltatás két legfontosabb ismervére, az elérhetőségre, reagálási készségére irányul.

A megkérdezettek 77,50%-a (62 fő) teljes mértékben, 21,25%-a (17 fő) jelentős mértékben, 1,25%-a (1 fő) közepesen, és elégedett a HelpDesk elérhetőségével.



*Mennyire elégedett az elérhetőséggel?*



*Mennyire elégedett a reakálási készséggel?*

A szolgáltatást 26 fő (32,5%) jelentős mértékben, 54 fő (67,5%) teljes mértékben elégedett a Helpdesk reakálási készségével.

A vevőszolgálati munka tapasztalatainak összegzése során megállapíthatjuk, hogy egy ilyen jelentős szakmai és technológiai erőforrást magában foglaló projektnél szükséges a technikai (HelpDesk) támogatás, amelyet jól igazolnak a kérdőíves kutatás általunk bemutatott eredményei.

## 5. Tapasztalatok és perspektívák<sup>2</sup>

A szakmai igényrel kialakított, általunk ismertetett pedagógiai kutatást vizsgálva tehát levonhatók azok a konklúziók, amelyek alapján a hatékonyabb működtetés perspektívái, az esetleges hibák korrigálásának lehetséges útjai is felvethetők.

Az Észak-Magyarországi Regionális Pedagógusképzési Kutató- és Szolgáltató Központ portál szerves részét képezte a Fórum, mint a 21. századi kommunikáció egy új csatornája.

Mivel a Web 2.0 eszközrendszerének a szakmai fórumok régóta részei, kialakításuk az informatikai szakemberek számára általánosnak mondható feladat. A létrehozott platformot azonban a rugalmas, könnyed és sokoldalú kommunikáció; a belső körben történő alkalmazás, valamint a résztvevő szakmai közösségek méretének és tematikájának alakíthatósága kifejezetten alkalmassá teszi arra, hogy a regionális pedagógusképzés vitafórumává, valamint a szakmai közösség igazi virtuális közösségi terévé váljon.

Negatív tapasztalat viszont, hogy a kialakított fórumot a megcélzott szakmai csoportok eddig nem vették használatba, ami minden valószínűség szerint a rosszul megválasztott motivációs stratégia következménye. Mivel a fórumon megjelent néhány hozzászólás alapján annak funkciói kifogástalanul működnek, így további feladatként a szakma megnyerését kell kitűzni.

Állíthatjuk mindezt annak a tükrében, hogy a kollégákkal folytatott személyes eszmecsere, valamint a szóbeli visszajelzések alapján igény mutatkozik egy ilyen fórumra. Érdemes tehát monitorozni azokat a további okokat, amelyek a fórum használata ellen hatnak; illetve azokat a konstruktív kritikákat, amelyek az esetleges változtatásokhoz szükségesek.

Összegezve a leírtakat: a régióban egyedülálló szakmai kezdeményezés keretei kialakításra kerültek, a továbbiakban a fejlesztőknek és a részt vevő szakmai köröknek törekednie kell arra, hogy az új kommunikációs csatorna adta lehetőségeket is kihasználva, találkozzanak a megszólított csoportok valós elképzeléseivel és motivációival a megfelelő technikai támogatás (HelpDesk) közreműködésével. Kíváncsú és elérendő cél, hogy a személyesen folytatott, aktív és előremutató kommunikáció meginduljon és hatékony, új formában működjön a későbbiekben, ezzel is elősegítve egy nagyobb szakmai közönség hatékonyabb együttműködését. Atomizálódott aktivitás helyett konnektív tevékenység lehetne az a forma, amelyben a 21. század pedagógiai intézményei szervesen összekapcsolódhatnak.

### Felhasznált irodalom

- Az Észak-Magyarországi Regionális Pedagógusképzési Kutató- és Szolgáltató Központ honlapja. Projektek. Pedagógiai tudásmegosztó fórum kialakítása. In: URL <http://epednet.ektf.hu/?page=projects> (letöltés: 2011. 09. 01.)
- Verók Attila: Online kommunikációs formák kidolgozásának tapasztalatai. Összefoglaló tanulmány. 2011.

---

<sup>2</sup> Az összegzés szerkesztője: dr. Verók Attila: Online kommunikációs formák kidolgozásának tapasztalatai. ÉRPEK Összefoglaló tanulmány. 2011.